MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	División Gestión de Servicios	**Área:**	Atención Cliente Interno
Código del Cargo:	3035	**Código del Puesto:**	3035
Categoría:	23	**Nombre del Puesto:**	Jefe de Área 2, TI
Nombre del Cargo:	Jefatura Área de Entrega de Servicios	**Reporta a:**	Jefe División Gestión de Servicios
Objetivo del Cargo:	Jefatura encargada de administrar el primer punto de contacto único para los usuarios de productos y servicios de TI, (Mesa de Servicios), de forma que permita centralizar consultas, solicitudes de servicios, pedidos de cambios e incidentes; manteniendo el relacionamiento continuo de TI con los usuarios de servicios de TI y minimizando el costo transaccional de los requerimientos de menor impacto, lo que permite restaurar las operaciones de los servicios de TI en el menor tiempo posible y con el menor impacto para los usuarios.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD		FUNCIONES PRINCIPALES
			1.	Participar como invitado del CITI, del Grupo de Arquitectura y asistir a comisiones de negocio cuando sea requerida la asesoría técnica en el ámbito de responsabilidad.
			2.	Gestionar las iniciativas estratégicas del PETI que le sean asignadas, reportando los resultados obtenidos según la periodicidad definida.
			3.	Elaborar el Plan Anual Operativo del área y dar seguimiento a la debida ejecución, reportando los resultados obtenidos según la periodicidad definida.
			4.	Formular el presupuesto del área y dar seguimiento a la ejecución, reportando los resultados obtenidos según la periodicidad definida.
			5.	Apoyar al Área de Gestión, Presupuesto y Costo en la definición del modelo de asignación de costos a los servicios de TI.
			6.	Administrar el personal del área, participando activamente en el reclutamiento y selección del personal, la definición de planes de formación, la gestión de planes de sucesión para personal clave y evaluando el desempeño de los funcionarios.
			7.	Velar por la asignación de recursos y la participación del personal a cargo en los proyectos de TI.
			8.	Conformar equipos de trabajo y balancear la asignación de responsabilidades del personal a cargo.
			9.	Coordinar las tareas de entrenamiento a usuarios que le sean asignadas por la División de Control de Servicios
			10.	Aprobar las contrataciones requeridas como parte de la operativa del área.
			11.	Administrar los contratos bajo responsabilidad del área.
			12.	Actuar como dueño de servicios de TI en el ámbito de responsabilidad, velando por la entrega y el seguimiento de los niveles de servicio acordados con los clientes.
			13.	Proponer, impulsar y velar por la aplicación de mejores prácticas en los servicios de TI a cargo.
			14.	Conceptualizar los servicios de TI a cargo y participar del proceso de negociación de los acuerdos de nivel de servicio (SLA y OLA) asociados.
			15.	Revisar y actualizar la documentación y normativa interna de los procesos de TI a cargo, proponiendo políticas, directrices, indicadores de desempeño y responsabilidades a lo interno de TI como por parte de otras áreas de
			16.	Velar por la definición, implementación y divulgación de las políticas de gestión de TI, asignando las responsabilidades de TI y negocio.
			17.	Evaluar el desempeño de los procesos de TI a cargo, generar informes de desempeño de los indicadores de desempeño, metas institucionales (ejemplo MCIs) e informes de gestión del área.
			18.	Identificar, analizar y evaluar los riesgos tecnológicos, participando de las sesiones de trabajo definidas por el proceso de riesgo operativo institucional.
			19.	Velar y dar seguimiento a la implementación de los planes de acción para el tratamiento de riesgos bajo su
			20.	Velar por el cumplimiento de las directrices y recomendaciones emitidas por la Dirección de Tecnología de Información y la normativa emitida por los entes reguladores (internos y externos).
			21.	Preparar la documentación y respuestas a requisitos de control interno y cumplimiento regulatorio que le sean solicitados.
			22.	Definir planes correctivos para atender desviaciones en el logro de los objetivos del área y los indicadores de desempeño de los procesos bajo su responsabilidad.
				FUNCIONES ESPECÍFICAS
			23.	Administrar la Mesa de Servicios de la DIRTI.
			24.	Controlar la asignación de turnos en la Mesa de Servicios.
			25.	Velar porque el personal de la Mesa de Servicios brinde el servicio del día a día para solucionar eficientemente los reportes generados por los usuarios, mediante la administración y actualización de una base de datos de
			26.	Velar porque los usuarios de TI se encuentren satisfechos con respecto al servicio brindado por la Mesa de Servicios.
			27.	Coordinar la ejecución de evaluaciones de la calidad en el servicio al cliente y tiempos de atención.
			28.	Realizar análisis de tendencias e identificar incidentes recurrentes o posibles problemas.
			29.	Coordinar el análisis y mejora continua de las herramientas utilizadas para la prestación de los servicios, en procura de prestar el servicio con mayor calidad y eficiencia.
			30.	Reportar los posibles problemas identificados al dueño del proceso correspondiente.
			31.	Documentar y mejorar los procesos de TI a cargo del área con base en el marco de referencia COBIT.
			32.	Coordinar la preparación de la documentación y respuestas a requisitos de control interno y cumplimiento regulatorio solicitados por el área de control y cumplimiento.
				FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			33.	Realizar una adecuada gestión de los riesgos, identificando, valorando y controlando aquellos que puedan impactar los Planes Estratégicos del Conglomerado a los cuales se encuentran asociados.
			34.	Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas institucionales, relacionados directamente a la administración de los riesgos operativos, normativos, financieros, de proyectos, tecnológicos y reputacionales, según corresponda.
			35.	Ejecutar los lineamientos establecidos en la metodología institucional de administración de riesgos del Conglomerado Financiero, así como las herramientas y técnicas para identificar los distintos tipos de riesgos a que se encuentra expuesta la entidad.
			36.	Desarrollar las actividades relacionadas con la atención de los Planes de Mitigación de los riesgos identificados dentro de los procesos de la dependencia asignada.
			37.	Dar seguimiento al control y fiscalización a las medidas adoptas para el funcionamiento del sistema de valoración del riesgo, garantizando una adecuada cultura de riesgo.
			38.	Asegurar que el personal a su cargo conozca sobre la normativa de riesgo aplicable a su área, como parte de la Cultura de Riesgo
			39.	Le puede corresponder participar activamente en los diferentes Comités o comisiones definidos para el Conglomerado para conocer los planes de acción y medidas a tomar para minimizar el impacto de los riesgos inherentes en su campo de acción.
			40.	En caso de materializarse un evento de riesgo es responsable de reportarlo directamente a la Dirección Corporativa de Riesgo, para su análisis y seguimiento.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Ingeniería de Sistemas u otra carrera afín relacionada con las funciones del puesto. Preferiblemente con Maestría en un área afín con las funciones específicas del puesto.
	Legales:	Incorporación al Colegio de Profesionales respectivo.
	Experiencia:	Tres años de experiencia en actividades propias a las descritas.
CÓDIGO	*** REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES**	
*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares o por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**		
CÓDIGO	**REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES**	
	1. Conocimiento en el idioma inglés técnico alto.	
	2. Conocimiento de las leyes nacionales aplicables al Conglomerado.	
	3. Conocimiento de normativa interna, reglamentos, directrices y circulares que regulan la actividad del Conglomerado.	
	4. Conocimiento de paquetes de ofimática.	
	5. Conocimiento de las herramientas utilizadas en el área.	
	6. Conocimiento de normativa externa de SUGEF, SUGEVAL, SUPEN.	
	7. Certificación COBIT 4.1 Foundations o superior.	
	8. Certificación ITIL 3 Foundations o superior.	
	9. Certificación ITIL 3 Intermediate Operational Support and Analysis o superior.	
CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**	

	COMPETENCIAS REQUERIDAS				
PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: JEFATURA SOPORTE**			
CÓDIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				
Observaciones:	**Este perfil cuenta con el visto bueno de la GGC, en oficio DIRCH-397-2016 y HT-0306-GGC-2016 (13-06-2016).** **Se incluyen Funciones de Riesgo las cuales se incorporan a los perfiles con la aprobación de la Gerencia General Corporativa, emitida en el HT-493-GGC-2019, de fecha el 14 de octubre 2019. Referencia: DIRGE-689-2019 / DIRCH-1477-2019.**				